

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebuah Negara didirikan dengan tujuan utama untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Begitu pula dengan Indonesia, tujuan Indonesia salah satunya yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum (Undang-Undang Dasar 1945). Untuk mencapai tujuan tersebut negara membentuk organisasi yang bernama pemerintah sebagai pemegang mandat kekuasaan negara untuk merencanakan, menetapkan tujuan dan sasaran, mengatur, menggerakkan, mengarahkan, dan mensinergikan segenap upaya bersama dalam mencapai tujuan bernegara tersebut. Kegiatan pemerintah lebih menyangkut pembuatan politik dalam mencapai tujuan masyarakat-negara (Surbakti, 2010:214).

Pemerintah mengandung arti suatu kelembagaan atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. Pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan-kepentingan umum (*public service*). Perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Pencapaian tujuan negara seperti memajukan kesejahteraan umum, pemerintah secara riil memberikan pelayanan untuk masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan. Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangannya pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2010:19). Posisi masyarakat yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memosisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan ini memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif.

Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. Konsep inovasi, belum berkembang secara maksimal pada sektor publik. Berlakunya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, merupakan kesempatan bagi Daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara Daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk

mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis.

Wiwandari, dkk (2013:2) dalam jurnalnya yang berjudul Kajian Roadmap Pengembangan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Kota Semarang menyatakan bahwa dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat perlu adanya peningkatan daya saing antar daerah. Inovasi dalam pembangunan merupakan salah satu kunci dalam peningkatan daya saing antar daerah. Pengembangan sistem inovasi daerah (SIDa) merupakan salah satu strategi utama dalam sistem inovasi nasional yang mewadahi proses interaksi antara komponen penguatan sistem inovasi. Inovasi dapat berupa pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pada dasarnya merupakan agenda nasional sesuai dalam UU No. 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJN) 2005-2025 dan UU No. 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Setiap daerah di Indonesia saling bersaing di bidang inovasi guna mencapai kesejahteraan rakyat, memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Setiap SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah) juga saling berlomba melakukan terobosan-terobosan yang inovatif. Begitu pula dengan Kabupaten Semarang beserta instansi yang ada di Kabupaten Semarang di bidang pelayanan perizinan. Pelayanan Perizinan di Kabupaten Semarang belum memenuhi indikator pelayanan publik yang

prima. Indikator pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:46) :

Tabel 1.1

Indikator Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang Tahun 2014

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Prosedur pelayanan	3.26	Sangat Baik
U2	Persyaratan pelayanan	3.31	Sangat Baik
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.28	Sangat Baik
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.27	Sangat Baik
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.29	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.29	Sangat Baik
U7	Kecepatan pelayanan	3.25	Sangat Baik
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.27	Sangat Baik
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.27	Sangat Baik
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.23	Sangat Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.22	Sangat Baik
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.08	Baik
U13	Kenyamanan lingkungan	3.10	Sangat Baik
U14	Keamanan pelayanan	3.21	Sangat Baik

Sumber : Survey Kepuasan Masyarakat Periode Januari s.d Maret 2014

Dari Tabel 1.1 tentang indikator pelayanan publik Tahun 2014 hampir semua aspek mendapatkan nilai yang cukup baik, berkisar antara 3,08

sampai 3,31. Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang sudah baik. Dari ke 14 indikator pelayanan dari Survey Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang menyatakan nilai yang dapat dikatakan sudah baik. Namun, hal ini bukan berarti pelayanan yang diberikan hanya sebatas itu saja, ada aspek yang harus diperbaiki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang. Diantaranya yaitu kepastian jadwal pelayanan, poin ini mendapatkan nilai terendah karena masyarakat belum mendapatkan kepastian jadwal pelayanan.

Disisi lain pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang masih terbilang sangat terbatas, dimana pemohon harus datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang dalam mengurus segala bentuk perizinan (perizinan dasar maupun perizinan non dasar). Perizinan dasar terdiri dari Ijin Lokasi, Ijin Perubahan Tanah Pertanian ke Non Pertanian (IPPT), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (HO). Pemohon yang akan mengurus perizinan pun terkadang masih terhambat oleh faktor masyarakat yang datang ke DPMPTSP dengan membawa dokumen yang kurang lengkap untuk memenuhi persyaratan perizinan. Masyarakat/pemohon setidaknya datang 2 sampai 3 kali dalam mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang. Lokasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang yang berada di pusat kota, tak jarang membuat masyarakat yang tinggal di Desa merasa enggan untuk mengurus perizinan lantaran lokasi yang cukup jauh dan tidak jarang dapat diselesaikan dalam satu kali waktu. Keterjangkauan yang menjadi salah satu aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan UU No 29 Tahun 2009 Pasal 4 menjadi tidak dapat tercapai dengan baik. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang dapat dikatakan masih sangat kurang. Selain itu, ketidakjelasan waktu dan persyaratan kelengkapan dokumen yang tidak dapat diakses oleh masyarakat juga menjadi salah satu kelemahan pelayanan yang kurang maksimal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang.

Melihat dari Survey Kepuasan Masyarakat periode Januari sampai Maret 2014 yang sudah dikatakan baik, peneliti menemukan fakta bahwa ada beberapa hal terkait pelayanan yang diberikan masih belum baik. Pelayanan dari segi pelayanan fisik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang berupa penerbitan dokumen atau jumlah dokumen yang tidak sesuai dengan jumlah pemohon. Berikut merupakan jumlah pemohon dan jumlah perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang :

Tabel 1.2

Jumlah Pemohon dan Jumlah ijin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang

No	Tahun	Jumlah Pemohon	Jumlah ijin yang diterbitkan	Presentase
1.	2013	1430	1348	94%
2.	2014	1855	1472	79%
3.	2015	2074	1712	82%

Sumber : Data Strategis Kabupaten Semarang 2016 dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang

Pada Tabel 1.2 jumlah perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang dengan jumlah pemohon masih ada selisih yang lumayan banyak. Jumlah ijin yang telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang tergolong fluktuatif, pada tahun 2013 jumlah ijin yang telah diterbitkan mencapai 94%, tahun 2014 79%, 2015 83%. Pada tahun 2013 jumlah pemohon yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang sebanyak 1430 pemohon, namun pada tahun yang sama jumlah perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang dalam data strategis Kabupaten Semarang menunjukkan angka 1348. Terdapat selisih 82 antara jumlah pemohon dan jumlah perizinan yang diterbitkan. Pada tahun 2014 jumlah pemohon yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang sebanyak 1855 pemohon, namun pada tahun yang sama jumlah perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang dalam data strategis Kabupaten Semarang menunjukkan angka 1472. Terdapat selisih 383 antara jumlah pemohon dan jumlah perizinan yang diterbitkan. Pada tahun 2015 jumlah pemohon yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang sebanyak 2074 pemohon, namun pada tahun yang sama jumlah perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang dalam data strategis Kabupaten Semarang menunjukkan angka 1712. Terdapat selisih 362 antara jumlah pemohon dan jumlah perizinan yang diterbitkan. Dari tahun ke tahun belum ada pencapaian yang baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang, dimana tiap tahunnya pasti ada selisih yang cukup besar antara jumlah pemohon dan jumlah perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang.

Pelayanan Perizinan di Kabupaten Semarang masih belum merata di seluruh Kabupaten Semarang. Kesenjangan untuk mendapatkan pelayanan terutama pelayanan dasar sangat dirasakan oleh kecamatan kecamatan yang berada jauh dari pusat kota Kabupaten Semarang yang terletak di Ungaran.

Tabel 1.3

Jarak Kecamatan di Kabupaten Semarang dengan Pusat Pemerintahan
Kabupaten Semarang Tahun 2016

No.	Kecamatan	Jarak ke Pusat Pemerintahan
1.	Getasan	37 KM
2.	Tengaran	38 KM
3.	Susukan	46 KM
4.	Kaliwungu	49 KM
5.	Suruh	33 KM
6.	Pabelan	30 KM
7.	Tuntang	17 KM
8.	Banyubiru	22 KM
9.	Jambu	23 KM
10.	Sumowono	22 KM
11.	Ambarawa	18 KM
12.	Bandungan	16 KM
13.	Bawen	12 KM
14.	Bringin	25 KM
15.	Bancak	36 KM
16.	Pringapus	12 KM
17.	Bergas	7 KM
18.	Ungaran Barat	3 KM
19.	Ungaran Timur	5 KM

Sumber : Data Strategis Kabupaten Semarang Tahun 2016

Tabel 1.3 menginformasikan tentang Jarak Kecamatan di Kabupaten Semarang dengan Pusat Pemerintahan Kabupaten Semarang Tahun 2016, dari tabel tersebut kita mengetahui bahwa Kecamatan Kaliwungu merupakan

kecamatan dengan jarak terjauh dari Pusat Pemerintahan Kabupaten Semarang yang terletak di Ungaran. Kecamatan Kaliwungu berada 49 KM dari pusat pemerintahan Kabupaten Semarang sehingga untuk mengurus perizinan dasar masyarakat kecamatan Kaliwungu harus menempuh jarak kurang lebih 49 KM. Kecamatan Susukan berada 46 KM dari pusat pemerintahan Kabupaten Semarang, kemudian disusul dengan Kecamatan Tengaran dengan jarak tempuh 38 KM. Jarak tempuh dari Kecamatan ke DPMPTSP yang jauh berakibat pada kemauan masyarakat untuk melakukan perizinan dasar ke DPMPTSP Kabupaten Semarang. Selain dari aspek internal beserta indikator yang dijelaskan pada Tabel 1.3, aspek eksternal juga sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang.

Jarak tempuh menjadi salah satu penyebab masyarakat enggan untuk mengurus peizinan di DPMPTSP Kabupaten Semarang dibuktikan data yang menunjukkan jumlah pemohon atau masyarakat yang mengurus perizinan di DPMPTSP Kabupaten Semarang :

Tabel 1.4

Jumlah Pemohon Perizinan Dasar di DPMPTSP Kabupaten Semarang Tahun

2015

NO	KECAMATAN	JML PEMOHON
1	Ungaran Barat	21
2	Ungaran Timur	9
3	Bergas	12
4	Pringapus	2
5	Bawen	2
6	Ambarawa	4
7	Sumowono	4
8	Jambu	6
9	Banyubiru	14
10	Tuntang	-
11	Bandungan	26
12	Tengaran	7
13	Getasan	3
14	Pabelan	-
15	Bringin	11
16	Suruh	5
17	Bancak	-
18	Kaliwungu	-
19	Susukan	-
	JUMLAH	126

Sumber : Data Rekap Perizinan Dasar DPMPTSP Kabupaten Semarang 2015

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa dalam 1 tahun di Kecamatan Tuntang, Pabelan, Bancak, Kaliwungu, Susukan tidak ada pemohon dalam mengajukan perizinan dasar. Ke lima kecamatan tersebut memiliki jarak tempuh yang cukup jauh dari Kantor DPMPTSP Kabupaten Semarang. Hal ini membuktikan bahwa jarak menjadi salah satu faktor penghambat dalam perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang. Sedikitnya jumlah pemohon yang mengurus perizinan dasar terkait usaha dan lain-lain membuktikan bahwa banyak usaha atau bangunan dan reklame usaha yang didirikan secara illegal di kawasan Kabupaten Semarang. Izin Mendirikan

Bangunan yang termasuk kedalam perizinan dasar di Kabupaten Semarang tergolong masih sangat rendah. Menurut kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang, pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Semarang tahun 2014-2015 menurun dari tahun 2013 hal ini dikarenakan masyarakat yang masih menganggap remeh Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Masih banyak bangunan di Kabupaten Semarang yang berdiri belum disertai dengan IMB, hal ini juga diakibatkan karena minimnya pengawasan dari pemerintah. Izin Mendirikan Bangunan tidak hanya untuk bangunan baru, tetapi termasuk bangunan lama yang direnovasi. Bangunan lama yang direnovasi membutuhkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan syarat sampai merombak denah rumah atau mempengaruhi struktur rumah, contohnya menambah kamar, membongkar tembok untuk menambah luas ruangan, membuat bangunan baru, dan lain lain. Menurut kepala kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang kepada Tribun Jateng, persentase pemohon IMB Rumah Tinggal masih rendah di Kabupaten Semarang. Berdasarkan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), antara 2014 hingga 2015, rata-rata hanya 6 pemohon tiap bulannya (<http://jateng.tribunnews.com/2016/08/03/mengurus-imb-di-kabupaten-semarang-bisa-telepon-ke-kantor-bpmptsp-6921908>). Dilihat pada 10 Agustus 2016 pukul 17.00 WIB 2016).

Melihat permasalahan pelayanan di DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Semarang, mencoba untuk memudahkan masyarakat dengan membuat sebuah terobosan atau inovasi. Terobosan atau inovasi yang dibuat oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Semarang adalah dengan Jemput Bola. Jemput bola ini diharapkan dapat mengurangi jumlah usaha atau bangunan illegal yang ada di Kawasan Kabupaten Semarang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Pelayanan Perizinan Jemput Bola Keliling pada Tahun 2015 di Kabupaten Semarang dan berkewajiban melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan jemput bola di 19 (sembilan belas) Kecamatan se Kabupaten Semarang (Surat Keputusan Kepala DPMPTSP NOMOR : 510.4/ /2015).

Terobosan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bidang Pelayanan Perizinan yang memudahkan masyarakat, maka peneliti tertarik untuk menulis skripsi yang berjudul **“Analisis Inovasi Pelayanan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang”**

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang tidak efektif.
2. Jarak tempuh DPMPTSP Kabupaten Semarang.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan mengenai inovasi pelayanan perizinan Jemput Bola maka rumusan masalah yang diambil adalah :

1. Bagaimana inovasi program Jemput Bola dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi program Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang?

1.4. Tujuan

Tujuan penelitian merupakan suatu yang akan dicapai dalam penelitian. Adapun tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah:

1. Untuk menganalisis inovasi program Jemput Bola dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendorong inovasi program Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Untuk mengetahui inovasi jemput bola yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang beserta faktor pendorong dan faktor penghambatnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Untuk memberikan masukan kepada Pemerintah dan masyarakat tentang inovasi jemput bola yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang dan memberikan solusi untuk faktor penghambat dalam inovasi jemput bola yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang.

1.6. Kerangka Teori

Tabel 1.4
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya, Samarinda. (2014)	Maria Agustini	Kualitatif	Inovasi yang telah dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya, Samarinda. Serta mengetahui faktor pendorong dan penghambat.
2.	Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus. (2015)	Aufarol Marom	Kualitatif	Memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik di bidang sosial.
3.	Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Industri Manufaktur (Studi Kasus Pada Usaha Ritel Merchandise Yogyakarta). (2010)	Simbolon.	Kualitatif	Memberikan gambaran inovasi sebagai terobosan untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan.

4.	Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. (2015)	Dayang Erawati	Kualitatif	Memberikan gambaran mengenai inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.
5	Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda (2014)	Hanna de Vries, Victor Bekkers & Lars Tummers	Kualitatif	Memberikan gambaran tentang definisi dari inovasi, tipe inovasi, objek inovasi, faktor yang mempengaruhi proses inovasi (termasuk tahapan adopsi dan difusi) dan keluaran inovasi.
6.	Innovation, public policy and public services delivery in the UK. The word that would be king? (2011)	Stephen p. Osborne and louise brown	Kualitatif	Memberikan gambaran tentang inovasi pelayanan publik yang berkaitan dengan kebijakan publik dan membuat interaksi antara penelitian dan praktik tentang kekuatan dan kekurangannya.
7.	Innovation in public services: the pursuit of economic drivers (2015)	Artur Ochojski and Marcin Baron	Kualitatif	Memberikan gambaran tentang inovasi di sektor publik. Jurnal ini berfokus pada faktor luar dalam membentuk perubahan dan/atau inovasi di pelayanan publik.

1.6.1 Administrasi Publik

Menurut Kerlinger teori adalah serangkaian konstruk (konsep), batasan, dan proposisi, yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena dengan fokus hubungan dengan merinci hubungan hubungan antar variabel, dengan tujuan menjelaskan dan memprediksi gejala itu (dalam Pasolong, 2011:9). Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “ad” dan “ministrate” yang berarti “to serve” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Sedangkan pendapat A. Dunsire yang dikutip ulang oleh (Keban ,2008 : 2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Pengertian Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (dalam Pasolong, 2011 :6). Administrasi public, menurut Chandler dan Plano adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik (dalam Keban ,2008 : 4).

Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008: 4).

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Henry Fayol (1841-1925) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi, yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah. Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu (1) aktivitas organisasi, (2) fungsi atau tugas pimpinan, (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen. Selanjutnya Fayol mengemukakan prinsip-prinsip administrasi yaitu :

- 1) Pembagian pekerjaan, prinsip ini sama dengan pembagian tenaga kerja menurut Adam Smith, spesialisasi meningkatkan hasil yang membuat tenaga kerja lebih efisien.
- 2) Wewenang. Manajer harus memberi perintah, wewenang akan membuat mereka melakukan dengan baik.
- 3) Disiplin. Tenaga kerja harus membantu dan melaksanakan aturan yang ditentukan oleh organisasi.

- 4) Kesatuan komando. Setiap tenaga kerja menerima perintah hanya dari yang berkuasa.
- 5) Kesatuan arah. Beberapa kelompok aktivitas organisasi yang mempunyai tujuan yang sama dapat diperintah oleh seorang manajer menggunakan satu rencana.
- 6) Mengarahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum. Kepentingan setiap orang, pekerja atau kelompok pekerja tidak dapat diutamakan dari kepentingan organisasi secara keseluruhan.
- 7) Pemberian upah. Pekerja harus dibayar dengan upah yang jelas untuk pelayanan mereka.
- 8) Pemusatan. Berhubungan pada perbandingan yang mana mengurangi keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
- 9) Rentang kendali. Garis wewenang dari manajemen puncak pada tingkatan di bawahnya merepresentasikan rantai skalar.
- 10) Tata tertib. Orang dan bahan-bahan dapat ditempatkan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat.
- 11) Keadilan. Manajer dapat berbuat baik dan terbuka pada bawahannya.
- 12) Stabilitas pada jabatan personal, perputaran yang tinggi merupakan ketidakefisienan.
- 13) Inisiatif. Tenaga kerja yang menyertai untuk memulai dan membawa rencana akan menggunakan upaya pada tingkat tinggi.

- 14) Rasa persatuan. Kekuatan promosi tim akan tercipta dari keharmonisan dan kesalahan dalam organisasi.

Sedangkan Herbert Simon (dalam Pasolong ,2011:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu :

- 1) Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok.
- 2) Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti.
- 3) Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.
- 4) Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

1.6.2 Manajemen Publik

Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen

sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta.

Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

1. Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan. Tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.
2. Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, kemandirian, kesehatan, pendidikan, transportasi, perizinan, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
3. Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.
4. Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
5. Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.

6. Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.
7. Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif. Pada pendekatan manajerialisme,.

Manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi dan misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang (Mahmudi, 2010:37). Untuk mewujudkan perubahan menuju sistem manajemen publik yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel, Alison dalam Mahmudi (2010:37) mengidentifikasikan ada setidaknya tiga fungsi manajemen yang secara umum berlaku di sektor publik maupun swasta, yaitu:

1. Fungsi strategi, meliputi:
 - a) Penetapan tujuan dan prioritas organisasi.
 - b) Membuat rencana operasional untuk mencapai tujuan.
2. Fungsi manajemen komponen internal, meliputi:
 - a) Pengorganisasian dan penyusunan staf.
 - b) Pengarahan dan manajemen sumber daya manusia.
 - c) Pengendalian kinerja.

3. Fungsi manajemen konstituen eksternal, meliputi:
 - a) Hubungan dengan unit eksternal organisasi.
 - b) Hubungan dengan organisasi lain.
 - c) Hubungan dengan pers dan publik.

Konsep manajemen publik dalam penelitian ini dipaparkan dalam 3 paradigma, yaitu sebagai berikut:

A. *Old Public Administration*

Woodrow Wilson mengemukakan konsep pemerintahan dalam konsep *Old Public Administration* (yang kemudian dikenal dengan OPA) mempunyai tugas melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan yang pada pelaksanaannya dilaksanakan dengan netral, profesional, dan lurus mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan dalam (Thoha, 2008:72-73). Ada setidaknya dua tema kunci memahami OPA yang telah diletakkan oleh Wilson. Pertama, ada perbedaan yang jelas antara politik dengan administrasi. Perbedaan itu dikaitkan dengan akuntabilitas yang harus dijalankan oleh pejabat terpilih dan kompetensi yang netral dimiliki oleh administrator. Kedua, adanya perhatian untuk menciptakan struktur dan strategi pengelolaan administrasi yang memberikan hak organisasi publik dan manajernya yang memungkinkan untuk menjalankan tugas-tugas secara efektif dan efisien. Adapun konsep *Old Public Administration* adalah sebagai berikut (Thoha: 2008:73-74) :

1. Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang.
2. *Public policy* dan *administration* berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik.
3. Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil dari proses pembuatan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuantujuan politik.
4. Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya.
5. Para administrator bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
6. Program-program kegiatan diadministrasikan secara baik melalui garis hierarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hirearki atas organisasi.
7. Nilai-nilai utama (*the primary values*) dari administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
8. Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup, karena itu warga negara keterlibatannya amat terbatas.
9. Peran dari administrasi publik dirumuskan secara luas.

B. New Public Management

Organisasi sektor publik sering divisualisasikan sebagai organisasi yang kaku, tidak inovatif, minim kualitas, dan beberapa kritikan lainnya hingga memunculkan sebuah gerakan reformasi di sektor publik yaitu dengan adanya konsep *New Public Management* (NPM). Ditinjau dari perspektif historis, istilah *New Public Management* pada awalnya dikenalkan di Eropa tahun 1980-an dan 1990-an sebagai reaksi terhadap tidak memadainya model administrasi publik tradisional (Mahmudi, 2010:33-34). Konsep OPA perlahan tergantikan dengan konsep NPM yang mampu menjawab adanya tuntutan masyarakat yang semakin besar agar sektor publik dapat menghasilkan produk (barang/jasa) yang memiliki kualitas lebih baik atau minimal sama dengan yang dihasilkan sektor swasta. Paradigma manajemen publik mengkritisi nilai-nilai administrasi publik yang dianggap fundamental dengan menegaskan beberapa hal (Islamy,2003:55-56), yaitu:

1. Birokrasi bukanlah satu-satunya penyedia (*provider*) atas barang dan jasa publik karena sesuai dengan prinsip *generic management* yang fleksibel, sektor swasta telah lama menjadi pionir dalam menyediakan juga barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat.
2. Sistem manajemen swasta yang fleksibel itu bisa diterapkan atau diadopsi oleh sektor publik.

3. Peran ganda sektor publik di bidang politik dan administrasi yang telah lama terjadi bisa lebih terwujud di dalam paradigma baru, manajemen publik.
4. Akuntabilitas publik dapat diwujudkan secara lebih nyata.

Gelombang manajemen sektor publik dimulai dari dua dekade yang lalu yang dikembangkan di negara maju seperti Inggris, Australia dan New Zealand. Adanya *New Public Management* atau yang biasa disingkat NPM merupakan perbaikan dari *Old Public Administration*, ditandai dengan munculnya konsep managerialism. Konsep *New Public Management*, konsep *market-based public administration* dan konsep *reinventing government* dikembangkan oleh Osborne dan Gaebler (1992). Osborne dan Gaebler (1992) mengajukan beberapa prinsip dan ciri utama dari NPM dan perlunya model baru administrasi pelayanan publik yang berdasarkan pada:

1. Adanya mekanisme kompetisi dalam pemberian pelayanan publik.
2. Adanya pemberdayaan rakyat melalui penguatan kontrol masyarakat terhadap birokrasi.
3. Adanya pengukuran kinerja terhadap lembaga dengan fokus bukan pada sisi input tetapi lebih pada sisi outcomes.
4. Lebih banyak digerakkan oleh tujuan yang menjadi misinya, dan bukan oleh peraturan.

5. Perlunya mengartikan ulang kelompok sasarannya lebih sebagai konsumen dan menciptakan adanya aneka pilihan bagi mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan.
6. Lebih menekankan pada upaya mencegah terjadinya sebuah masalah, daripada sekedar memberi layanan setelah masalah itu terjadi.
7. Mendayagunakan sumber daya yang dimiliki, kearah untuk mampu berfungsi menjadi sumber pendapatan baru, daripada sekedar membelanjakannya.
8. Banyak mengembangkan mekanisme desentralisasi termasuk manajemen partisipatori.
9. Lebih menekankan pada menggunakan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi.
10. Lebih berfokus bukan semata-mata pada pelayanan publik yang diberikan, tetapi lebih pada memfasilitasi semua sektor, baik itu sektor publik, swasta dan masyarakat menuju kearah adanya tindakan bersama untuk memecahkan aneka problem masyarakat.

C. New Public Service

Periode ketiga dalam perkembangan manajemen publik yaitu periode *New Public Service* atau NPS. Berbeda dengan konsep model klasik dan NPM, konsep NPS adalah konsep yang menekankan

berbagai elemen. Walaupun demikian NPS mempunyai normatif model yang dapat dibedakan dengan konsep-konsep lainnya. Thoha (2008:84) menyatakan bahwa ide dasar dari NPS dibangun dari konsep-konsep;

1. *teori democratic citizenship*;
2. model komunitas dan *civil society*;
3. organisasi humanism;
4. postmodern ilmu administrasi publik.

Pemahaman mengenai manajemen dalam sektor publik merupakan adopsi dari unsur-unsur manajemen pada sektor swasta.

Dari paradigma-paradigma tersebut, telah dikemukakan perubahan konsep manajemen publik di masing-masing periode. Pada hakikatnya menurut Islamy (2003:56) manajemen publik memiliki karakter antara lain:

1. Manajemen publik merupakan bagian yang sangat penting dari administrasi publik (yang merupakan bidang kajian yang lebih luas), karena administrasi publik tidak membatasi dirinya hanya pada pelaksanaan manajemen pemerintahan saja tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural, dan hukum yang berpengaruh pada lembaga-lembaga publik.
2. Manajemen publik berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sektor publik (pemerintahan), maupun sektor

diluar pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung (*nonprofit sector*).

3. Manajemen publik memfokuskan atau mengarahkan administrasi publik sebagai suatu profesi dan manajernya sebagai praktisi dari profesi tersebut.
4. Manajemen publik berkaitan dengan kegiatan internal (*internal operations*) dari organisasi pemerintahan maupun sektor non pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung.
5. Manajemen publik secara spesifik menyuarakan tentang bagaimanakah organisasi (*organizational how to*) publik melaksanakan kebijakan publik.
6. Manajemen publik memanfaatkan fungsi-fungsi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan sebagai sarana untuk mencapai tujuan publik, maka berarti memfokuskan diri pada *the managerial tools, techniques, knowledges and skills* yang dipakai untuk mengubah kebijakan menjadi pelaksanaan program.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip dalam sektor swasta yang diadopsi ke dalam manajemen sektor publik demi pemenuhan kebutuhan publik dilakukan oleh pemerintah yang menginginkan perubahan yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel. Manajemen publik berbicara mengenai bagaimana sebuah organisasi publik (pemerintahan) merencanakan, mengatur, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengevaluasi sebuah kegiatan publik (pemerintah) sesuai dengan prinsip-prinsip

good governance agar mendapatkan kegiatan yang efektif dan efisien. Dimana kegiatan publik seringkali dinamakan sebagai pelayanan publik.

1.6.3 Good Governance

Koiman mengemukakan, *Governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut (dalam Sedarmayanti, 2009:273). *Governance* merupakan mekanisme- mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga Negara mengartikulasi kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. *Governance* merupakan proses lembaga-lembaga pelayanan , mengelola sumber daya publik dan menjamin realita hak asasi manusia. Dalam konteks ini *good governance* memiliki hakikat yang sesuai yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak yang berlandaskan pada pemerintahan hukum. Menurut Mardiasmo (2005:114) orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah tata kelola pemerintahan yang baik.

OECD dan World Bank (Sedarmayanti, 2009:273), *Good Governance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka kerja

politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Dokumen United Nation Development Program (UNDP: 2004), tata kelola pemerintahan yang baik adalah “Penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat“.

Prinsip-Prinsip *Good Governance* kunci utama untuk memahami pemerintahan yang baik (good governance) adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang terdapat di dalamnya. Selain itu, penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab baru akan tercapai apabila dalam penerapan otoritas politik, ekonomi, dan administrasi ketiga komponen *good governance* tersebut memiliki jaringan dan interaksi yang setara. Interaksi dan kemitraan seperti ini biasanya baru dapat berkembang subur apabila prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dengan baik. Menurut United Nation Development Program (UNDP) prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut :

- 1) Partisipasi

Setiap orang atau warga Negara memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasi masing-masing. Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2) Kepastian Hukum (*Rule Of Law*)

Kerangka aturan hukum dan prundang-undangan haruslah berkeadilan dan dapat ditegakkan serta dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama tentang aturan hukum dan hak asasi manusia.

3) Transparansi

Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat di akses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya dan harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

4) Tanggung Jawab (*Responsiveness*)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan. Keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik, maka kinerja organisasi tersebut akan semakin baik. Responsivitas yang sangat rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

5) Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk

mencapai consensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

6) Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

7) Efektifitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia.

8) Akuntabilitas

Para pengambil keputusan (*Decision Maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholder).

9) Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pemimpin dan warga negara memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Jumlah komponen ataupun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas (Sedarmayanti, 2009:289)

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* merupakan tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan tersebut mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka. *Good Governance* dijadikan sebagai pedoman utama dalam menerapkan pelayanan publik yang baik, dimana 9 prinsip *good governance* dijadikan sebagai pertimbangan yang kuat dalam pelayanan publik. Untuk menghasilkan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *good governace* perlu adanya proses yang matang dalam perencanaan sampai evaluasi.

1.6.4 Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American*

Marketing Association, seperti yang dikutip oleh Donald bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik (dalam Hardiyansyah ,2011:10).

Menurut Lovelock berpendapat bahwa: “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan” (dalam Hardiyansyah ,2011:10).

Poerwadarminta berpendapat bahwa: “secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (dalam Hardiyansyah ,2011:10-11).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggaran pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
7. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang

besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007:4-5). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (dalam Hardiyansyah, 2001:11).

Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa: "Pelayanan Umum adalah suatu

proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.”

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk kewajiban yang dilakukan pemerintah di pusat maupun daerah yang berupa pelayanan barang dan jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang dipertanggungjawabkan.

Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

1. Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, artinya Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, artinya Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, artinya Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, artinya Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Kesimbangan Hak dan Kewajiban, artinya Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum

- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, dijelaskan bahwa dalam menyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan umum
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi.

Produk pelayan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan satun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Gambaran secara umum pelayanan publik di Indonesia masih tergolong belum efektif dan efisien, dengan kata lain pelayanan publik masih buruk. Sehingga dibutuhkan terobosan atau inovasi dibidang pelayanan publik yang diatur (manajemen) sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Kesimpulan dari uraian tersebut adalah pelayanan merupakan sebagai sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain dengan memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta prinsip kenyamanan.

1.6.5 Inovasi Pelayanan Publik

Secara umum inovasi seringkali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi di sektor swasta atau di sektor industri. Sedangkan, inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau (Wijayanti, 2008:42).

Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Kreatif dan inovatif adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumber daya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis. baik langsung maupun tidak langsung. Ciri – ciri inovasi menurut Albury sebagaimana dikutip Suwarno (2008 : 54)

1. Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang yang

tidak tergesa-gesa, namun kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.

4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Faktor Pendorong Inovasi Menurut Clark dkk dalam *Innovation Index: 2008 Summer Mini-Projects*, menyebutkan faktor pendorong inovasi antara lain sebagai berikut:

1. *Political Push*
2. *Pressure for economy and improved efficiency – ‘bang for the buck’*
3. *Pressure for improved service quality*

Faktor Penghambat Inovasi Menurut Albury sebagaimana dikutip Suwarno (2008 : 54), faktor penghambat inovasi di sektor publik antara lain:

1. Keengganan menutup program yang gagal.
2. Ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*.
3. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi.
4. Tidak ada penghargaan atau insentif.
5. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan.
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan.
7. Tekanan dan hambatan administratif.
8. Budaya *risk aversion*.

Faktor Penunjang Inovasi seperti:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
4. Tersedianya sarana dan prasarana.
5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Mulgan sebagaimana dikutip Noor (2013 : 94), proses inovasi sebagai terdiri dari berbagai elemen sebagai berikut:

1. *Generating possibilities-how can we stimulate and support ideas for innovation?*
2. *Incubating and prototyping-what mechanisms are there for developing promising ideas and managing attendant risks?*
3. *Replicating and scaling up-how can we promote the rapid and effective diffusion of successful innovation?*
4. *Analyzing and learning-how should we evaluate what works and what doesn't to promote continuous learning and improvement.*

Menurut Everett Rogers (1983: 165) berikut tahapan atau proses inovasi

1. Tahap Pengetahuan (Knowledge)
2. Tahap Bujukan (Persuasion)
3. Tahap Keputusan (Decision)
4. Tahap Implementasi (Implementation)
5. Tahap Konfirmasi (Confirmation)

Adair mengatakan ada 3 fase dalam proses inovasi sebagai berikut:

1. Generating ideas.

Keterlibatan individu dan tim dalam menghasilkan ide untuk memperbaiki produk, proses dan layanan yang ada dan menciptakan sesuatu yang baru.

2. Harvesting ideas.

Melibatkan sekumpulan orang untuk mengumpulkan dan mengevaluasi ide-ide.

3. Developing and implementing these ideas.

Mengembangkan ide-ide yang telah terkumpul dan selanjutnya mengimplementasikan ide tersebut.

Hussey dalam jurnal Simbolon yang berjudul “Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Industri Manufaktur (Studi Kasus Pada Usaha Ritel Merchandise Yogyakarta) (2010:19) berupaya membentuknya dalam tahapan dan dibuat dengan akronim EASIER yaitu:

1. Envisioning yaitu proses ini meliputi penyamaan pandangan mengenai masa depan untuk membentuk tujuan berinovasi. Visi ini harus meliputi ukuran, inovasi apa yang dilakukan untuk organisasi, ruang lingkup inovasi, dan bagaimana visi tersebut sesuai dengan visi organisasi.
2. Activating yaitu penyampaian visi ke publik agar tercapai sebuah komitmen terhadap visi sehingga strategi akan relevan dengan visi begitupula dengan implementasi visi.

3. Supporting yaitu tahapan ini merupakan upaya seorang pemimpin tidak hanya di dalam memberikan perintah dan instruksi kepada bawahan, namun juga keterampilan di dalam menginspirasi bawahannya untuk bertindak inovatif. Dalam hal ini diperlukan kepekaan pemimpin dalam memahami bawahannya. Oleh karena itu, pemimpin hendaknya bersikap emphatik.
4. Installing yaitu pada tahapan ini merupakan tahapan implementasi. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah kompleksitas strategi yang diperlukan dalam berinovasi dan konsekuensi yang diterima. Berikut ini beberapa hal yang dapat membantu seseorang di dalam memberikan masukan dalam implementasi sebuah inovasi sebagai berikut:
 - a. meyakinkan bahwa konsekuensi yang terjadi dapat dipahami kemudian,
 - b. mengidentifikasi apakah tindakan yang dilakukan membawa perubahan,
 - c. mengalokasikan tanggung jawab dari berbagai tindakan yang diterima,
 - d. memprioritaskan tindakan yang diterima,
 - e. memberikan anggaran yang sesuai, mengatur tim kerja dan struktur yang dibutuhkan,
 - f. mengalokasikan orang-orang yang tepat,

- g. dan menentukan kebijakan yang dibutuhkan untuk memperlancar implementasi inovasi.
5. Ensuring yaitu kegiatan yang meliputi monitoring dan evaluasi. Hal ini dilakukan untuk meyakinkan bahwa tindakan yang dilakukan sudah tepat waktu dan sesuai rencana. Apabila tidak sesuai dengan rencana maka rencana alternative apa yang dapat diambil. Selain itu, tahapan ini juga dipergunakan untuk memantau apakah hasil sesuai dengan yang diharapkan sehingga apabila tidak, maka akan dibuat langkah penyesuaian.
 6. Recognizing yaitu tahapan ini meliputi segala macam bentuk penghargaan terhadap bentuk inovasi. Hal tidak hanya meliputi reward dalam bentuk finansial tapi dapat juga berbentuk kepercayaan, ucapan terima kasih yang tulus, serta bentuk promosi.

Aspek penting lainnya dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategorisasi level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan&Albury (Muluk, 2008:46) berentang mulai dari inkremental, radikal, sampai transformatif. Inovasi Inkremental, berarti inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi beradapada level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memainkan peran-peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung

rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (value for money) (Muluk, 2008:46)

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (2012:63) menyebutkan bahwa kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal berikut:

1. Masyarakat Indonesia makin terdidik mengalami peningkatan pendidikan dari masyarakat pendapatan rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hak mereka. Implikasinya, masyarakat akan semakin demanding untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah;
2. Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan value for money
3. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus menerus diharapkan mampu melakukan perubahan
4. Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme-mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan makin terkisusnya keberadaan institusi tradisional

5. Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong competitiveness masyarakat dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan
6. Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk makin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik.

Secara khusus inovasi dalam lembaga publik didefinisikan Mirnasari (2013) sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara service provider dan service receiver (users), atau hubungan antar berbagai bagian didalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi di dalam pelayanan publik diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan , metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Menurut Rogers, atribut inovasi adalah karakteristik-karakteristik yang terdapat dalam inovasi. Keunggulan relatif, yaitu sejauh mana inovasi dapat memberikan manfaat atau keuntungan, bagi penerimanya, yang dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, prestise sosial, kenyamanan, kepuasan dan lainnya (dalam Suwarno ,2003 : 12).

1. Konfirmanilitas/Kompatibel (Compatibility), ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai (value), pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima.
2. Kompleksitas (complexity), ialah tingkat kesukaran atau kerumitan untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima.
3. Trialabilitas (Trialability), ialah dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima.
4. Dapat diamati (Observability) ialah mudah tidaknya diamati suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat. Adapun beberapa kemampuan bidang yang dapat diamati, diantaranya : manajemen pendidikan, metodologi pengajaran, media pembelajaran, sumber belajar, pelatihan guru, implementasi kurikulum.

Hubungan antara inovasi dengan tingkat kecepatan adopsi adalah cepat atau lambatnya suatu inovasi dapat diterima akan sangat tergantung pada tingkat kecepatan inovasi itu sendiri dan juga dipengaruhi oleh kelima komponen atribut inovasi tersebut.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi sebagai kreasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pengembangan nyata dalam mewujudkan efisiensi, efektifitas, dan kualitas hasil penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi adalah kreasi mencipta cara baru, metode baru atau kombinasi dari cara-cara yang sudah ada, sehingga tercipta cara baru, pemenuhan produk baru, penemuan jasa atau ide dalam proses yang baru. Bagi birokrasi penyelenggara pelayanan publik tujuan akhir dari birokrasi adalah kepercayaan masyarakat.

Inovasi merupakan jawaban dari pelayanan publik yang masih buruk di Indonesia dengan menggunakan fungsi manajemen dan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* untuk membuat pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1.7 Operasional Konsep

1.7.1 Konsep Inovasi

Inovasi dalam sektor publik mengarah pada “perbaikan” yang dihasilkan untuk mencapai pelayanan publik yang efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau. Inovasi dalam sektor publik terutama dalam bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi dengan cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyerderhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

1.7.2 Proses Inovasi

Inovasi Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang datang ke tiap kecamatan dan mendata masyarakat yang akan mengajukan perizinan dasar. Adapun proses jemput bola yang diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang adalah :

1. Tahap Pengetahuan (Knowledge)

Tahapan ini petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang mengidentifikasi permasalahan yang ada di Kabupaten Semarang terkait perizinan dasar.

2. Tahap Bujukan (Persuation)

Tahapan ini petugas mengadakan sosialisasi kepada petugas Kecamatan terkait.

3. Tahap Keputusan (Decision)

Tahapan ini petugas Kecamatan menyampaikan kepada masyarakat bahwa akan diadakan pendataan perizinan dasar atau diadakan jemput bola di kecamatan tersebut.

4. Tahap Implementasi (Implementation)

Pelaksanaan kegiatan inovasi ini dilakukan di kecamatan tersebut.

5. Tahap Konfirmasi (Confirmation)

Tahapan terakhir merupakan tahapan apakah inovasi ini akan dilaksanakan terus menerus atau dihentikan.

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin. Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai dasar yang digunakan untuk memperoleh data sebagai bahan dari penelitian yang berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang”. Dalam pemecahan masalah yang ada suatu penelitian diperlukan penyelidikan yang hati-hati, teratur dan terus-menerus, sedangkan untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah penelitian harus dilakukan dengan menggunakan metode penelitian. Metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh. Untuk lebih jelasnya ada beberapa

pengertian metode penelitian menurut para ahli yaitu : menurut Sugiyono (2010:2) menjelaskan bahwa: “Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Pengertian Menurut I Made Wirartha metode penelitian adalah sebagai berikut : “Suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara-cara melaksanakan penelitian (yaitu meliputi kegiatan-kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis sampai menyusun laporannya) berdasarkan fakta-fakta atau gejala-gejala secara ilmiah (Wirartha, 2006:68).

1.8.1 Desain Penelitian

Desain penelitian atau rancangan penelitian merupakan suatu rancangan yang dapat menuntun peneliti untuk memperoleh jawaban terhadap pertanyaan peneliti. Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Definisi dari desain penelitian menurut Moh. Nazir adalah : “Semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, mulai tahap persiapan sampai tahap penyusunan laporan.” (Nazir, 2003:11). Menurut Husein Umar desain penelitian adalah: “Rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian” (Umar, 2005:54-55). Meninjau definisi desain penelitian yang telah dilakukan oleh Moh. Nazir dan Husein Umar diatas, peneliti berasumsi desain penelitian merupakan semua proses yang dilakukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, maka dapat dikatakan

bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan dengan cara memilih, mengumpulkan dan menganalisis data yang diteliti pada waktu tertentu.

Penelitian Kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang teliti, berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang bagian Penanaman Modal. Alasan peneliti melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang karena dinas tersebut yang membuat dan melaksanakan inovasi jemput bola.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam menggunakan metode kualitatif, informan melakukan wawancara yang mendalam (*in depth interview*) dengan informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini. Wawancara dilakukan

dengan cara terbuka dimana informan mengetahui kehadiran peneliti sebagai peneliti yang melakukan wawancara di lokasi penelitian. Informan dalam peneliti ini adalah Kepala Sub Bidang Pendaftaran, Data, Promosi dan Pengembangan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan jempur bola, pegawai Sub Bidang Pendaftaran, Data, Promosi dan Pengembangan, pegawai Kecamatan, dan Masyarakat.

1.8.4 Jenis Data

Terdapat dua jenis data yang mendukung dalam penelitian ini. Yaitu data yang berbentuk teks dan data yang berbentuk kata-kata. Data yang berbentuk teks didapatkan dari studi dokumentasi yang diambil dari catatan-catatan, arsip, maupun teori yang diambil dari buku maupun internet. Data yang berbentuk kata-kata yang diperoleh dari hasil wawancara dan internet yang dilakukan antara peneliti dengan informan di instansi terkait,

1.8.5 Sumber Data

Menurut Suharsmi Arikunto mengemukakan bahwa: “ Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh” (Arikunto, ,2006:129). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder, di mana data yang diperoleh peneliti merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, artinya data-data tersebut berupa data primer yang telah diolah lebih lanjut dan data yang disajikan oleh pihak lain. sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder, di mana data yang diperoleh peneliti merupakan

data yang diperoleh secara tidak langsung, artinya data-data tersebut berupa data primer yang telah diolah lebih lanjut dan data yang disajikan oleh pihak lain.

1. Data Primer Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti baik dari pribadi (responden) maupun dari suatu perusahaan yang mengolah data untuk keperluan penelitian, seperti dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.
2. Data Sekunder Merupakan data yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain. Menurut Sugiyono (2010:193) sumber sekunder adalah: “Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen” Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber pada literatur dan buku-buku perpustakaan atau data-data dari perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik

wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama (Sutopo 2006: 72).

Interview adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk-dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari interview adalah kontak langsung dengan tatap muka (*face to face relation ship*) antara si pencari informasi (interviewer atau informan hunter) dengan sumber informasi (interviewee) (Sutopo 2006: 74).

Jenis interview meliputi interview bebas, interview terpimpin, dan interview bebas terpimpin (Sugiyono, 2008: 233). Interview bebas, yaitu pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data apa yang dikumpulkan. Interview terpimpin, yaitu interview yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci. Interview bebas terpimpin, yaitu kombinasi antara interview bebas dan interview terpimpin. Wawancara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah dengan wawancara proporsif.

2. Observasi

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Teknik ini sangat relevan digunakan dalam penelitian kelas yang meliputi pengamatan kondisi interaksi pembelajaran, tingkah laku anak dan interaksi anak dan kelompoknya. Pengamatan dapat dilakukan secara bebas dan terstruktur. Alat yang bisa digunakan dalam pengamatan adalah lembar pengamatan, ceklist, catatan kejadian dan lain-lain.

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, perasan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Dalam analisis kualitatif, peneliti sangat dituntun oleh apa yang telah dikatakan para informan. Karena itu, peneliti tidak boleh memulai dengan ide-idenya sendiri dan mencoba mencocokkan dengan apa yang dikatakan para informan, tetapi sebaliknya. Dan dalam melakukan hal yang demikian, kerahasiaan harus dijaga kalau memang diperlukan.

Dalam menarik kesimpulan dari hasil penelitian, perlu diperhatikan bahwa si peneliti tidak boleh menarik kesimpulan dari hal-hal yang tidak diteliti. Kita juga perlu menyatakan apakah pandangan para informan telah membantu kita menarik kesimpulan tertentu tentang problem atau isu yang dihadapi.

1.8.8 Kualitas Data (*goodness criteria*)

Menurut Turban, data adalah deskripsi dasar tentang sesuatu, kejadian, kegiatan, dan transaksi yang ditangkap, direkam, disimpan, dan diklasifikasikan namun tidak terorganisir untuk menyampaikan suatu arti khusus (Turban, 2005 : 38). Menurut McLeod dan Schell, data terdiri dari fakta dan gambaran yang secara umum tidak dapat digunakan oleh user (perlu diolah) (McLeod dan Schell, 2007 : 12). Dari kedua definisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa data adalah fakta yang masih mentah dan belum memiliki arti bagi pengguna karena belum diolah.

Kualitas data harus memenuhi hal berikut :

1. Akurasi data adalah sejauh mana data dengan benar mencerminkan objek dunia nyata atau acara yang dijelaskan.
2. Accessibility adalah data dapat dengan mudah diakses, dan dimengerti, serta dapat digunakan sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan.
3. *Completeness*

Kelengkapan data adalah sejauh mana atribut diharapkan data yang disediakan.

4. *Consistency*

Konsistensi data berarti bahwa data di seluruh perusahaan harus sinkron dengan satu sama lain.

5. *Integrity*

Integrity data berarti bahwa setiap data harus berhubungan atau dapat dihubungkan dengan data - data yang lain sehingga setiap data bisa saling terkait.

6. *Validity*

Validity data adalah sejauh mana data tersebut dapat di jelaskan dengan benar dan sah sesuai dengan fakta - fakta yang ada sebenarnya.

1.8.9 Uji Validitas dan Reliabilitas data Penelitian

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan realibilitas. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (*reliabilitas*), dan *confirmability* (obyektivitas) (Sugiyono, 2010:121). Dalam penelitian ini pengujian keabsahan/validitas data, peneliti menekankan pada uji Kredibilitas. Pengujian kredibilitas data penelitian kualitatif dapat dilakukan antara lain dengan, perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, tringulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check* (Sugiyono, 2010:121).

1. Perpanjangan pengamatan,

Dilakukan untuk dapat meningkatkan kepercayaan/kredibilitas data, dalam hal ini peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan narasumber. Perpanjangan pengamatan difokuskan pada data yang telah diterima oleh peneliti dari informan, setelah dilakukan pengecekan kembali ke lapangan, data ternyata benar dan tidak berubah, sehingga menunjukkan data penelitian ini adalah kredibel.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Peneliti berusaha lebih tekun dan cermat untuk memperoleh kepastian dan akurasi data, dengan mengecek kembali data-data maupun dengan membaca berbagai referensi terutama konsep-konsep/teori yang telah disajikan dalam tinjauan pustaka terkait dengan temuan penelitian. Dengan begitu wawasan peneliti lebih luas dan tajam untuk memeriksa data yang ditemukan peneliti adalah benar, dapat dipercaya untuk selanjutnya dibahas dengan menggunakan pendekatan konsep atau teori pada tinjauan pustaka.

7. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara.

Triangulasi terdiri dari :

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa narasumber yang ada.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi serta ketepatan waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari saat narasumber masih segar belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

8. Analisis kasus negative

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Artinya, apakah ada data yang berbeda atau tidak, sejauh yang peneliti analisis terhadap kasus negative ini secara substantif sangat kecil atau lemah, maka data yang diperoleh adalah kredibel.

9. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud menggunakan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara didukung dengan adanya rekaman wawancara, dan data interaksi observasi didukung oleh foto-foto.

10. Menggunakan member *Check*

Yaitu proses pengecekan data dengan mendatangi kembali informan setelah merangkum atau mendiskripsikan data-data yang telah diberikan, atau melalui diskusi dengan teman sejawat terkait data yang diperoleh.